

# **PENGARUH PELAKSANAAN DAN TINGKAT PELAYANAN RESTITUSI KELEBIHAN PEMBAYARAN PAJAK PERTAMBAHAN NILAI (PPN) TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR PELAYANAN PAJAK PRATAMA PALEMBANG ILIR TIMUR**

**Diah Ayu Puspita Dewi<sup>1</sup>, Icha Fajriana<sup>2</sup>, Usniawati Keristin<sup>3</sup>**

**Jurusan Akuntansi STIE Multi Data Palembang**

e-mail: [\\*1diah.ayu323@gmail.com](mailto:*1diah.ayu323@gmail.com), [2Icha.fajriana@stie-mdp.ac.id](mailto:2Icha.fajriana@stie-mdp.ac.id), [3tityn@stie-mdp.ac.id](mailto:3tityn@stie-mdp.ac.id)

## ***Abstrak***

*Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh pelaksanaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran Pajak Pertambahan Nilai terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kuantitatif. Populasi dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melakukan restitusi di KPP Pratama Palembang Ilir Timur. Teknik pengambilan sampel menggunakan teknik purposive sampling dengan jumlah sampel sebanyak 60 Wajib Pajak. Hasil dari penelitian ini menunjukkan pelaksanaan restitusi tidak berpengaruh dan tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hasil penelitian juga menunjukkan tingkat pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.*

**Kata kunci:** Restitusi, PPN, Kepuasan Wajib Pajak

## ***Abstract***

*The purpose of this research is to examine the impact of implementation and level of restitution service of the overpayment of VAT (Value Added Tax) toward Taxpayer's satisfaction level. Quantitative method is used in this research as the framework methodology. Populations in this research are the Taxpayers who did their restitution in KPP Pratama Palembang Ilir Timur. As for the sampling technique, this research used purposive sampling technique with the amount of total 60 TaxPayers. The result of this research indicate that the implementation of restitution does not has any effect and significant toward Taxpayer's satisfaction level. On the contrary, it showed that the level of service has a significant effect against Taxpayer's satisfaction level.*

**Keywords:** restitution, VAT, Taxpayer's satisfaction

## 1. PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Restitusi pajak merupakan hak Wajib Pajak apabila nilai pajak masukan lebih besar dari pajak keluaran. Sangat tidak adil bila menyamaratakan semua Wajib Pajak bahwa mereka melakukan penyelewengan pajak. Bagaimana jika yang mengajukan permohonan restitusi ialah Wajib Pajak yang mempunyai itikad baik. Dengan adanya stigma dan *image* tersebut maka timbul keragu-raguan di kalangan para Wajib Pajak (khususnya perusahaan ekspor) ketika mereka akan mengajukan restitusi pajak sebagai hak mereka.

Alasan perusahaan melakukan restitusi karena tidak ada pilihan lain sehingga perlu dilakukan restitusi. Sehubungan dengan hal tersebut, beberapa perusahaan mengeluhkan sulitnya proses pengajuan restitusi PPN di Ditjen Pajak. Padahal dalam pasal 17B Undang-Undang Tentang Ketentuan Umum Perpajakan (UU KUP) diatur bahwa Ditjen Pajak harus menerbitkan Surat Ketetapan Pajak Lebih Bayar (SPKLB) paling lambat 12 bulan sejak permohonan restitusi diterima secara lengkap. Apabila Ditjen Pajak tidak memberikan keputusan dalam jangka waktu tersebut maka permohonan dianggap dikabulkan, dan SKPLB diterbitkan dalam waktu paling lambat 1 (satu) bulan setelah jangka waktu berakhir. Kemudian, dalam ayat (3) pasal tersebut diatur jika Ditjen Pajak terlambat menerbitkan SKPLB maka WP diberikan imbalan bunga sebesar 2% per bulan, di hitung sejak berakhirnya jangka waktu.

**Tabel 1.1**  
**Jumlah Kelebihan Bayar PPN (Rupiah) tahun 2014-2016**

<b>Tahun</b>	<b>Jumlah WP Yang Mengajukan Restitusi</b>	<b>Nilai Lebih Bayar PPN Menurut Wajib Pajak</b>	<b>Jumlah Target</b>	<b>Jumlah Realisasi PPN</b>
2014	18	2,759,642,714	630,416,015,263	532,621,067,712
2015	39	4,287,000,441	834,335,711,403	667,747,775,433
2016	88	4,593,105,279	765,866,985,619	645,274,690,523

Sumber: KPP Palembang Ilir Timur, Tahun 2014-2016

Dari nilai diatas dapat diketahui jumlah Wajib Pajak yang mengajukan restitusi semakin bertambah setiap tahunnya hal ini menunjukkan bahwa adanya koreksi pajak. Koreksi pajak disebabkan dari faktur pajak yang penjualannya belum dipungut PPN dan pajak yang seharusnya tidak dimasukkan seperti contohnya pajak kendaraan dan pajak pribadi.

Mulki (2016) meneliti Pengaruh Restitusi PPN dan Ekstensifikasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pratama Sumedang Periode (2011-2015) mendapatkan kesimpulan bahwa restitusi PPN berpengaruh terhadap penerimaan pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sumedang periode 2011-2015. Wandha (2014) meneliti Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado mendapatkan kesimpulan bahwa Restitusi pajak pertambahan nilai memberikan pengaruh negative terhadap penerimaan pajak yang ada. Chandra (2010) meneliti Analisis penerapan restitusi pertambahan nilai PT. PP (Persero) Tbk mendapatkan bahwa terdapat rekanan atau pihak ketiga belum melakukan konfirmasi atau melaporkan keterangan atau

bukti yang berkaitan dengan Pajak Pertambahan Nilai PT. PP (Persero) Tbk kepada Kantor Pelayanan Pajak (KPP) pada saat dilakukan pemeriksaan pajak sehingga terjadi perbedaan dalam Pajak Masukan dan Pajak Keluaran PT. PP (Persero) Tbk. Usman (2016) meneliti *Restitution and Restitution Examination Managerial Process KPPN Value Added Tax in Manokwari* mendapatkan bahwa restitusi tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak pertambahan nilai di kantor pelayanan pajak Manokwari.

Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk meneliti pelaksanaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai serta untuk mengetahui seberapa besar tingkat kepuasan wajib pajak yang ada di Kota Palembang dan mengambil tema **“Pengaruh Pelaksanaan Dan Tingkat Pelayanan Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai (PPN) Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?
2. Bagaimana tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?
3. Bagaimana pengaruh pelaksanaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) secara simultan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
2. Mengetahui tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
3. Mengetahui pengaruh pelaksanaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai (PPN) secara simultan terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

## 2. LANDASAN TEORI

### 2.1 Teori Kepuasan

Teori yang menjelaskan bagaimana kepuasan atau ketidakpuasan konsumen terbentuk adalah *The Expectancy Disconfirmation Model*, yang mengemukakan bahwa kepuasan dan ketidakpuasan konsumen merupakan dampak dari perbandingan antara harapan konsumen dengan aktual (Minor dan Mowen, 1998). Menurut Sinambela et al. (2010) kepuasan publik dapat dicapai apabila aparatur yang terlibat langsung dalam pelayanan bersikap profesional, kejelasan dan kepastian prosedur, tidak berbelit-belit, ketepatan waktu penyelesaian pelayanan kepada masyarakat. Teori ini mengajarkan bahwa kepuasan konsumen (wajib pajak) tergantung bagaimana pelayanan yang diberikan dari petugas pajak dalam hal restitusi yang diajukan oleh wajib pajak.

## 2.2 Pelaksanaan

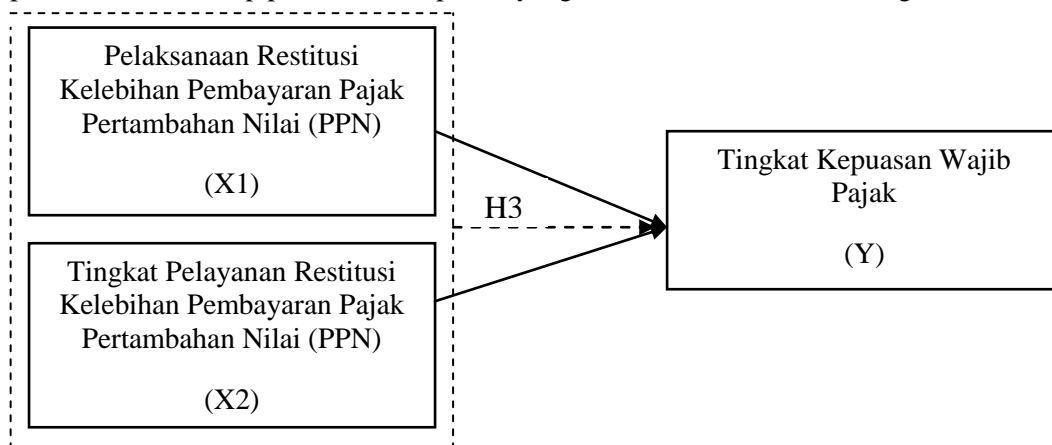
Pelaksanaan adalah suatu kegiatan dalam proses merealisasikan rencana yang telah ditetapkan sebelumnya, sehingga tujuan dapat tercapai dengan memperhatikan kesesuaian, kepentingan dan kemampuan implemantor dan suatu kelompok sasaran.

## 2.3 Pelayanan

Menurut Moenir (2010 : 26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

## 2.4 Kerangka Pemikiran

Berdasarkan masalah yang diangkat dan tinjauan pustaka yang telah dijelaskan sebelumnya, maka kerangka pemikiran peneliti ini untuk mempermudah pemahaman terhadap permasalahan pokok yang akan dianalisis adalah sebagai berikut:



**Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran**

## 2.5 Hipotesis

Berdasarkan rumusan masalah, tinjauan teoritis, serta kerangka pemikiran yang telah diuraikan, maka hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- H1 : Pelaksanaan restitusi kelebihan pembayaran PPN berpengaruh terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
- H2 : Pelayanan pajak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.
- H3 : Terdapat hubungan secara simultan pelaksanaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran PPN berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

### 3. METODE PENELITIAN

#### 3.1 Pendekatan Penelitian

Dalam penelitian ini jenis pendekatan yang digunakan adalah pendekatan kuantitatif untuk melihat pelaksanaan dan tingkat pelayanan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai terhadap tingkat kepuasan Wajib Pajak dengan mengumpulkan data menggunakan kuesioner.

#### 3.2 Teknik Pengambilan Sampel

Populasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah Wajib Pajak yang melakukan restitusi kelebihan pembayaran pajak pertambahan nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur dengan jumlah populasi 60 Wajib Pajak. Metode penentuan sampel dalam penelitian ini menggunakan *purposive sampling*, yaitu metode pengambilan sampel secara tidak acak serta berdasarkan pada pertimbangan dan kriteria yang telah ditentukan.

Kriteria Wajib Pajak yang menjadi sampel dalam penelitian ini adalah:

1. Wajib Pajak yang menyampaikan Surat Pemberitahuan Tahunan Pajak Penghasilan lebih bayar restitusi dengan jumlah lebih bayar paling banyak Rp 100.000.000,00 (seratus juta rupiah). Dengan jumlah sampel 60 Wajib Pajak.
2. Wajib Pajak yang terdaftar di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur selama periode 2014-2016.

#### 3.2 Jenis Data

Menurut Sugiyono (2012, hal.224) jenis data ada dua macam yang terdiri dari:

1. Data primer merupakan data yang diperoleh langsung dari perusahaan berupa data mentah yang perlu diolah lagi
2. Data sekunder merupakan data yang diperoleh dari berbagai sumber baik berupa teks, artikel, maupun berbagai jenis karangan ilmiah.

Jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Menggunakan data primer karena peneliti mengumpulkan data-data yang dibutuhkan yang bersumber langsung dari objek pertama yang akan diteliti dengan menyebarkan kuesioner. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil dari jawaban kuesioner yang diisi oleh responden. Kuesioner penelitian ini merupakan kuesioner yang di adaptasi Wulan Sihombing, 2016.

#### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tujuan agar mendapatkan data-data yang valid dalam penelitian. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini ialah kuesioner yang diisi oleh responden.

### 3.4 Teknik Analisis Data

#### a) Uji Validitas

Menurut Ghazali (2013, h.52), mengukur validitas dapat dilakukan dengan cara melakukan korelasi antar skor butir pertanyaan dengan total skor konstruk atau variabel. Uji signifikansi dilakukan dengan membandingkan nilai  $r$  hitung dengan  $r$  tabel untuk *degree of freedom* ( $df$ ) =  $n-2$ , dimana  $n$  adalah jumlah sampel dengan  $\alpha$  sebesar 5% dengan ketentuan

- hasil  $r$  hitung  $> r$  tabel = valid
- hasil  $r$  hitung  $< r$  tabel = tidak valid.

#### b) Uji Reliabilitas

Menurut Dwi Prayitno (2010, h.97), uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui konsistensi alat ukur, apakah alat ukur yang digunakan dapat diandalkan dan tetap konsisten jika pengukuran tersebut diulang. Reliabilitas suatu konstruk variabel yang dikatakan baik apabila nilai *cronbach's alpha*  $>$  dari 0,60.

#### c) Analisis Regresi Linier Berganda

Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Dimana :

- $Y'$  = Nilai prediksi variable tingkat kepuasan wajib pajak (Rentabilitas ekonomi)
- $a$  = Konstanta, yaitu nilai  $Y'$  jika  $X_1$  dan  $X_2 = 0$
- $b_1 b_2$  = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan atau penurunan variable  $Y'$  yang didasarkan variable  $X_1$  dan  $X_2$
- $X_1$  = Variabel pelaksanaan (Working capital turnover)
- $X_2$  = Variabel pelayanan (Total asset turnover)

#### d) Uji Asumsi Klasik

##### 1. Uji Normalitas

Menurut Ghazali (2011, h.160-165). uji normalitas digunakan untuk menguji apakah model regresi mempunyai distribusi normal ataukah tidak. Alat uji yang digunakan adalah dengan *Kolmogorov-Smirnov Test* dengan tingkat kepercayaan 5%. Dengan pengambilan keputusan:

- Jika signifikansi  $> 0,05$  maka data berdistribusi normal.
- Jika signifikansi  $< 0,05$  maka data tersebut tidak berdistribusi normal.

##### 2. Uji Heterokedastisitas

Menurut Husein Umar (2011, h.179) Uji Heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengalaman lain. Model regresi yang baik tidak terjadi adanya heteroskedastisitas dan uji heterokedastisitas dalam penelitian ini yaitu menggunakan metode *glejser* dengan tingkat kepercayaan 5%.

##### 3. Uji Multikolinieritas

Dalam penelitian ini multikolonieritas dilihat dari nilai *tolerance* dan lawannya serta VIF (*variance inflation factor*). Jika nilai *tolerance*  $> 0.10$  dan VIF  $< 10$ , maka tidak terjadi multikolinieritas antar variabel independen dalam model regresi.

#### 4. Uji Linieritas

Menurut Lupiyoadi (2015) uji linieritas digunakan untuk melihat apakah model regresi dapat didekati dengan persamaan linier. Dasar pengambilan keputusan dalam uji linieritas ini adalah dilihat dari *deviation from linearity*. Jika nilai  $\text{sign } F > 0.05$  berarti data dapat dikatakan variabel dan memiliki hubungan yang linier.

#### e) Uji Hipotesis

##### 1. Uji t

Menurut Ghozali (2013) uji statistik t pada dasarnya menunjukkan seberapa jauh pengaruh satu variabel penjelas atau independen secara individual dalam menerangkan variasi variabel. Jika  $t_{\text{hitung}} > t_{\text{tabel}}$  dan signifikansi probabilitas dari variabel independen  $< 0.05$ , maka hipotesis diterima. Hal ini berarti model regresi variabel independen berpengaruh signifikan terhadap variabel dependen.

##### 2. Uji F

Menurut Ghozali (2013) Uji statistik F pada dasarnya menunjukkan apakah semua variabel independen mempunyai pengaruh secara bersama-sama terhadap variabel dependen. Jika  $F_{\text{hitung}} > F_{\text{tabel}}$  dan signifikansi  $< 0.05$ , maka hipotesis diterima. Hal ini berarti model regresi variabel independen secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel dependen.

##### 3. Koefisien Determinasi

Penelitian ini menggunakan *adjusted R<sup>2</sup>* karena mampu mengatasi bias terhadap jumlah variabel bebas yang dimasukkan dalam model regresi. Nilai *adjusted R<sup>2</sup>* yang kecil berarti kemampuan variabel variabel independen dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat terbatas.

## 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

### 4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

Berdasarkan Pasal 76 Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 132/PMK.01/2006 tanggal 22 Desember 2006 sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor 67/PMK.01/2008 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 132/PMK.01/2006 Organisasi dan Tata Kerja Kantor Wilayah Direktorat Jenderal Pajak (Kanwil DJP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Wajib Pajak Besar, Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Madya, dan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama, dan Kantor Pelayanan, Penyuluhan dan Konsultasi Perpajakan (KP2KP), Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama adalah instansi vertikal DJP yang berada di bawah dan bertanggung jawab langsung kepada Kepala Kantor Wilayah. Dalam hal ini Kantor Pelayanan Pajak Pratama Palembang Ilir Timur.

### 4.2 Hasil Pembahasan

#### 4.2.1 Uji Validitas

##### 1. Pelaksanaan (X1)

**Tabel 4.1**  
**Hasil Uji Validitas X1**

No	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	P1	.439	0.2542	Valid
2	P2	.324	0.2542	Valid
3	P3	.317	0.2542	Valid
4	P4	.378	0.2242	Valid
5	P5	.512	0.2542	Valid

Sumber: Data Diolah, 2017

##### 2. Tingkat Pelayanan (X2)

**Tabel 4.2**  
**Hasil Uji Validitas X2**

No	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	P1	.682	0.2542	Valid
2	P2	.581	0.2542	Valid
3	P3	.542	0.2542	Valid
4	P4	.506	0.2542	Valid
5	P5	.471	0.2542	Valid
6	P6	.474	0.2542	Valid
7	P7	.468	0.2542	Valid
8	P8	.612	0.2542	Valid
9	P9	.525	0.2542	Valid
10	P10	.442	0.2542	Valid

Sumber : Data Diolah, 2017

##### 3. Kepuasan Wajib Pajak (Y)

**Tabel 4.3**  
**Hasil Uji Validitas Y**

No	Item Pertanyaan	r-hitung	r-tabel	Keterangan
1	P1	.558	0.2542	Valid
2	P2	.662	0.2542	Valid
3	P3	.472	0.2542	Valid
4	P4	.466	0.2542	Valid



5	P5	.428	0.2542	Valid
---	----	------	--------	-------

Sumber : Data Diolah, 2017

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item yang ada pada variabel tersebut adalah valid, karena nilai Sig. dari masing-masing item adalah lebih kecil dari 0,05 dan nilai r-hitung lebih besar dari nilai r-tabel yaitu 0,2542.

#### 4.2.2 Uji Reliabilitas

**Tabel 4.4**  
**Hasil Uji Reliabilitas**

No	Variabel	Cronbach's Alpha item	Cronbach's Alpha	Hasil Penelitian
1	Pelaksanaan	0.640	0.6	Reliabel
2	Tingkat Pelayanan	0.834	0.6	Reliabel
3	Kepuasan WP	0.749	0.6	Reliabel

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan Hasil Uji Reliabilitas pada table 4.6, dapat dilihat bahwa nilai Cronbach's Alpha pada variable X1, X2, Y lebih besar dari 0,6, sehingga dapat dikatakan item pertanyaan pada variabel-variabel tersebut adalah Reliabel.

#### 4.2.3 Analisis Regresi Linier Berganda

**Tabel 4.5**  
**Regresi Linier Berganda**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficient	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.976	2.109		.937	.353
Pelaksanaan	.214	.134	.183	1.600	.115
Tingkat Pelayanan	.322	.066	.557	4.869	.000

Sumber : Data Diolah, 2017

Model regresi linier berganda dari analisis tabel 4.11 adalah:

$$Y' = 1.976 + 0.214 (X_1) + 0.322 (X_2)$$

Keterangan :

$$Y' = a + b_1X_1 + b_2X_2$$

Y = Nilai prediksi variable tingkat kepuasan wajib pajak (Rentabilitas ekonomi)

A = Konstanta, yaitu 1,976

$b_1b_2$  = Koefisien regresi, yaitu nilai peningkatan 0,214 atau penurunan 0,322 yang didasarkan variable  $X_1$  dan  $X_2$

$X_1$  = Variabel pelaksanaan(Working capital turnover)

$X_2$  = Variabel pelayanan (Total asset turnover)

#### 4.2.4 Uji Asumsi Klasik

##### 4.2.4.1 Uji Normalitas

**Tabel 4.6**  
**Uji Normalitas**

		Unstandardized Residual
N		60
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	2.51723437
Most Extreme Differences	Absolute	.088
	Positive	.088
	Negative	-.069
Test Statistic		.088
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 <sup>c,d</sup>

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.3 diatas dapat dilihat bahwa variabel berdistribusi normal karena nilai signifikansi 0.200 yang berarti lebih besar dari 0,05.

##### 4.2.4.2 Uji Heterokedastisitas

**Tabel 4.7**  
**Uji Heterokedastisitas**

Model	Sig
Pelaksanaan	.441
Tingkat Pelayanan	.796

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.7, menunjukkan bahwa nilai signifikan lebih besar dari 0,05 yang berarti tidak terdapat pengaruh yang signifikan antara variable independen terhadap nilai absolute residualnya. Dengan demikian asumsi non heteroskedastisitas model regresi terpenuhi.

##### 4.2.4.3 Uji Multikolinieritas

**Tabel 4.8**  
**Uji Multikolinieritas**

Model	<i>Tolerance</i>	VIF
Pelaksanaan	.741	1.350
Tingkat Pelayanan	.741	1.350

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.8 diatas menunjukkan bahwa semua variabel memiliki nilai *tolerance* lebih besar dari 0,10 dan juga memiliki nilai VIF kurang dari 10. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel independen tidak mengalami multikolinieritas.

#### 4.2.4.4 Uji Linieritas

**Tabel 4.9**  
**Uji Linieritas**

Model	eta	R Squared
Pelaksanaan	.944	.890
Tingkat Pelayanan	.997	.993

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.9 diatas menunjukkan bahwa nilai eta > R Squared. Dari hasil tersebut dapat disimpulkan bahwa semua variabel memiliki hubungan yang linier.

#### 4.2.5 Uji Hipotesis

##### 4.2.5.1 Uji t

**Tabel 4.10**  
**Uji T (Parsial)**

Model	Unstandardized Coefficient		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1.976	2.109		.937	.353
Pelaksanaan	.214	.134	.183	1.600	.115
Tingkat Pelayanan	.322	.066	.557	4.869	.000

Sumber : Data Diolah, 2017

Data dikatakan berpengaruh apabila  $t_{hitung} > t_{tabel}$  dan  $Sig < 0.05$ . Berdasarkan tabel 4.12 menunjukkan bahwa nilai  $t_{tabel}$  2,00247 maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan (H1) tidak berpengaruh positif dan tidak signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Sedangkan tingkat pelayanan (H2) berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

##### 4.2.5.2 Uji F

**Tabel 4.11**  
**Uji Simultan F**

Model	Sum of Squares	df	Mean Squares	F	Sig.
Regression	302.693	2	151.347	23.075	.000
Residual	373.852	57	6.559		
Total	676.545	59			

Sumber : Data Diolah, 2017

Berdasarkan tabel 4.11 menunjukkan nilai  $F_{hitung}$  sebesar 23,075 dengan signifikansi 0,000 dimana nilai  $F_{tabel}$  adalah 3,16 data dikatakan berpengaruh jika  $F_{hitung} > F_{tabel}$  dan  $0,000 < 0,05$ . Dari hasil pengujian diatas dapat disimpulkan bahwa variabel pelaksanaan dan tingkat pelayanan berpengaruh positif dan sangat signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak.

#### 4.2.5.3 Uji Koefisien Determinasi ( $R^2$ )

**Tabel 4.12**  
**Uji Koefisien Determinasi**

<b>Model</b>	<b><i>Adjusted R square</i></b>	<b>Persentase</b>
1	.428	42.8 %

Sumber : Data Diolah, 2017

Pada tabel 4.12 diatas nilai *Adjusted R Square* sebesar 0,428 atau 42,8% yang menunjukkan bahwa variabel pelaksanaan dan tingkat pelayanan mempengaruhi variabel kepuasan Wajib Pajak dan sisanya sebesar 57,2% dipengaruhi oleh variabel lain diluar data yang diteliti dalam penelitian ini.

## 5. KESIMPULAN

### 5.1 Kesimpulan

1. Pelaksanaan restitusi tidak berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini berarti pelaksanaan restitusi yang dilakukan pihak fiskus belum berjalan secara efektif. Karena pelaksanaan restitusi di lapangan seperti pengajuan dokumen prosesnya berbelit-belit sehingga pelaksanaan tidak berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.
2. Pelayanan restitusi berpengaruh signifikan terhadap kepuasan Wajib Pajak. Hal ini berarti pihak fiskus telah memberikan pelayanan yang baik. Karena dengan memberikan pelayanan yang baik kepada Wajib Pajak maka dapat meningkatkan kepercayaan dari Wajib Pajak itu sendiri terhadap pihak fiskus sehingga pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak.

### 5.2 SARAN

Adapun saran yang dapat diberikan melalui penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagi KPP Pratama Palembang Ilir Timur dalam rangka meningkatkan kepedulian Wajib Pajak akan pengetahuan dan pemahaman peraturan perpajakan adalah dengan meningkatkan kualitas pelayanan fiskus sehingga wawasan dan pemahaman Wajib Pajak mengenai peraturan perpajakan dapat bertambah. Peningkatan kualitas pelayanan fiskus dapat berupa lebih seringnya diselenggarakan seminar dan pelatihan pajak.
2. Penelitian selanjutnya diharapkan dapat menambahkan variabel-variabel lainnya yang memiliki kemungkinan untuk berpengaruh terhadap kepuasan Wajib Pajak. Variabel sosialisasi peraturan perpajakan dapat dijadikan rekomendasi untuk ditambahkan pada penelitian selanjutnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, Yulia 2010, *Analisis penerapan restitusi pertambahan nilai PT. PP (Persero) Tbk*, Skripsi, Diakses 12 September 2017, dari [www.thesis.binus.ac.id](http://www.thesis.binus.ac.id).
- Ghozali, Imam 2013, *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS 21 Updaten PLS Regresi Edisi Ketuju*, Badan Penerbit Universitas Dipenogoro, Semarang.
- Kuncoro, Mudrajad 2013, *Metode Riset untuk Bisnis dan Ekonomi Edisi 4*, Erlangga, Jakarta.
- Mangundap, Purnama V, *Analisis Prosedur Restitusi Kelebihan Pembayaran Pajak Pertambahan Nilai pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*, Jurnal Vol 4 No.1 Maret 2016, hal.100-108, Diakses 17 Juli 2017, dari [www.ejournal.unsrat.ac.id](http://www.ejournal.unsrat.ac.id).
- Muljono, Djoko 2008, *Pajak Pertambahan Nilai*, Andi Offset, Yogyakarta.
- Mulki, Hizkia 2016, *Pengaruh Restitusi PPN dan Ekstensifikasi Pajak Terhadap Penerimaan Pajak (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Pratama Sumedang Periode 2011-2015)*, Skripsi, Diakses 10 September 2017, dari [www.elib.unikom.ac.id](http://www.elib.unikom.ac.id).
- Nugroho, Yohanes Anton 2011, *It's Easy Olah Data dengan SPSS*, Skripta Media Creative, Yogyakarta.
- Priyatno, Duwi 2014, *SPSS 22*, Andi, Yogyakarta.
- Purwanto, Herry 2010, *Dasar-Dasar Perpajakan & Akuntansi Pajak*, Erlangga, Jakarta.
- Resmi, Siti 2014, *Perpajakan Teori dan Kasus Edisi 7*, Salemba Empat, Jakarta.
- Santoso, Singgih 2014, *Panduan Lengkap SPSS Versi 20 Edisi Revisi*, Gramedia, Jakarta.
- Sugiyono 2012, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono 2013, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono 2014, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D Edisi 20*, Alfabeta, Bandung.
- Sukardji, Untung 2006, *Pajak Pertambahan Nilai*, Edisi Revisi, Rajawali Pers, Jakarta.
- Supit, Wandha Marina 2014, *Analisis Restitusi Pajak Pertambahan Nilai Terhadap Penerimaan Pajak Pertambahan Nilai Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado*, Jurnal Vol.2 No.3 September 2014, hal.159-166, Diakses 6 Agustus 2017, dari [www.ejournal.unsrat.ac.id](http://www.ejournal.unsrat.ac.id).
- Umar, Husein 2011, *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis Bisnis Edisi 11*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Usman, Sarah 2016, *Restitution and Restitution Examination Managerial Process KPPN Value Added Tax in Manokwari*, Skripsi, Diakses 6 September 2017, dari [www.ojs.unpkediri.ac.id](http://www.ojs.unpkediri.ac.id).
- Waluyo 2011, *Perpajakan Indonesia Edisi 10*, Salemba Empat, Jakarta.
- <https://news.detik.com/berita/3211885/kpk-tahan-3-tersangka-kasus-pemerasan-restitusi-lebih-bayar-pajak>, Diakses 9 September 2017.

[www.jdih.kemenkeu.go.id](http://www.jdih.kemenkeu.go.id)

[www.ketentuan.pajak.go.id](http://www.ketentuan.pajak.go.id)

[www.pajak.go.id](http://www.pajak.go.id)

